

Memòria de l'any 2014

Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes

Barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador; i el barri de Cerdanyola.



**Ajuntament
de Mataró**

Índex

Memòria de l'any 2014	1
Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes.....	1
<i>Barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador; i el barri de Cerdanyola</i>	1
1. Presentació.....	4
1.1 Antecedents del Servei de Suport	4
1.2 Justificació. Abast territorial.....	5
1.3 Objectius.....	7
1.4 Funcions de l'Equip tècnic	8
2. Mètode de treball	9
2.1 Atenció directa	9
2.2 Metodologia	10
2.3 Seqüència de Treball en una Comunitat de Veïns.....	11
2.4 Les variables d'intervenció	12
2.5 Circuit d'actuació del PSCV	14
2.6 El treball en xarxa: La comissió de seguiment.....	15
3. Actuacions des del PSCCVV el 2014	17
3.1 Rocafonda, El Palau i Escorxador.....	17
3.1.1 Casos atesos 2014	17
3.1.2 Casos atesos, casos resolts, casos en seguiment.	18
3.1.3 Tipologia de casos	19
3.1.4 Tipologia gràfica de problemàtiques trobades	20
3.1.5 Geolocalització segons tipologies de casos.....	21
3.1.6 Atenció a estudiants.....	22
3.1.7 Participació en el projecte Grundtvig.....	22
3.1.8 Impuls de pisos buits per a la borsa de lloguer social Rocafonda.....	23
3.1.9 Treball amb els pisos ocupats.	24
3.1.10 Impuls de la rehabilitació d'espais comuns dels edificis i supressió de barreres	24
3.2 Barri de Cerdanyola	26
3.2.1 Casos atesos, casos resolts, casos en seguiment.	28
3.2.2 Tipologia de casos. Variables d'Intervenció	31

3.2.3 Tipologia de problemàtiques trobades	33
4. Actuacions complementàries	36
4.1 Accions de Formació	36
4.2 L’Auca	37
5. Conclusions	38
6. Reptes de millora i Propostes pel 2015	39
7. Annexes	40

1. Presentació

1.1 Antecedents del Servei de Suport

El Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes sorgeix del Programa de convivència a les comunitats de veïns que va realitzar el Servei de Civisme i Cooperació de l'Ajuntament de Mataró, prestat per Creu Roja, durant el període 2008-2012.

Aquest projecte manifestava l'existència d'una diversitat plural de problemàtiques existents dins de les comunitats dels barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador. Les conclusions visualitzaven les problemàtiques que posaven en risc la convivència dins de les comunitats i el posterior abandonament de les responsabilitats dels propietaris/àries en relació a la gestió dels seus immobles.

Així doncs, el Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes, que es va iniciar el 2013 als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, es va plantejar per donar suport, assessorament i tutela a aquelles comunitats que requerien una atenció especial, concentrant-se en 15 comunitats de la zona que estaven identificades com a multiproblemàtiques.

Gràcies a aquest treball i a la identificació en d'altres zones de la ciutat, es va veure que aquestes problemàtiques eren molt semblants a les que també existien en zones concretes del barri de Cerdanyola. Per aquest motiu es va fer una aposta per a poder expandir aquest servei a partir del segon trimestre del 2014.

La intervenció en aquestes comunitats de veïns és transversal i coordinada amb la resta de serveis municipals que tenen competència per a la resolució d'aquests conflictes, i a la vegada, també amb la Comissió de seguiment de casos i amb la resta d'administracions implicades.

L'objectiu pel 2015 és consolidar aquest programa als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, i al barri de Cerdanyola, cobrint les dues zones de la ciutat que presenten més incidències, i que, a més, són els barris més castigats per l'atur i que presenten l'índex més alt de concentració de persones nouvingudes.

1.2 Justificació. Abast territorial

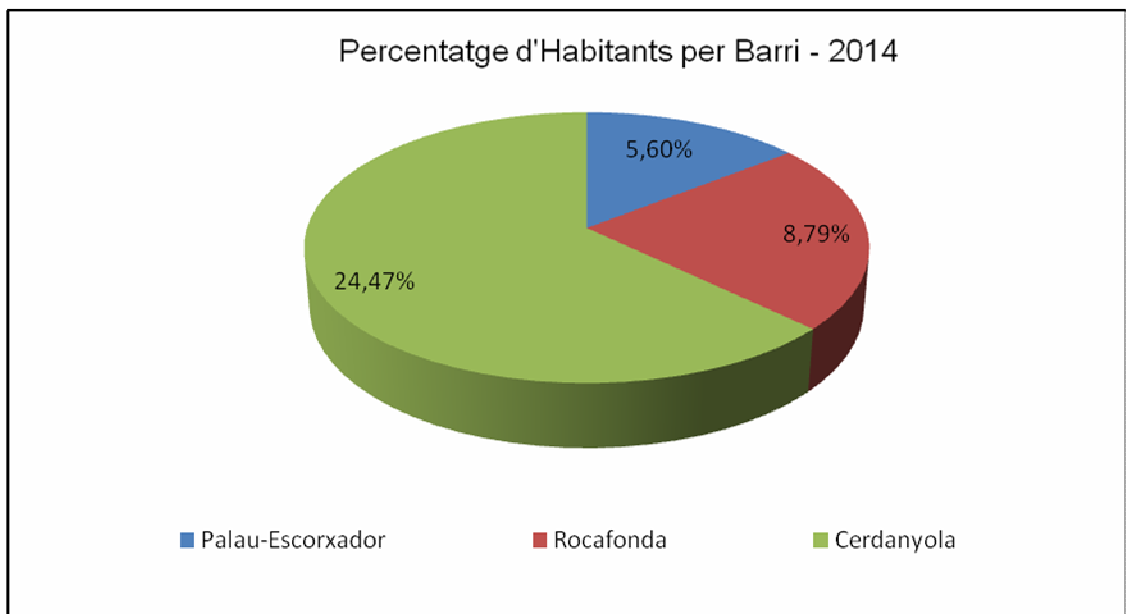
Els barris de Rocafonda, El Palau-Escorxador i el de Cerdanyola, presenten unes característiques demogràfiques, estructurals i socioeconòmiques molt específiques. Aquesta circumstància, els ha fet objecte preferent en la implantació del Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes (PSCV) al Municipi de Mataró.



Imatge 1: Situació geogràfica dels barris de Rocafonda, El Palau, l'Escorxador i el barri de Cerdanyola en el conjunt de la ciutat de Mataró.

Segons les dades del padró continu, a 1 de gener de 2014, a Mataró, hi hauria empadronats un total de 124.467 habitants. La incidència de la població de nacionalitat estrangera —nascuda o no a la ciutat— continua sent un aspecte bàsic per a poder entendre la dinàmica demogràfica de la ciutat més enllà dels corrents migratoris.

La divisió administrativa de Mataró en onze barris fa que dos d'ells —Cerdanyola i l'Eixample— concentrin pràcticament el 50% de la població del municipi i representin més del 40% de la seva superfície urbana, quelcom a tenir sempre present quan s'avalua la incidència de qualsevol procés demogràfic i social.



Les **problemàtiques** existents en els quatre barris objecte d'intervenció del PSCV **vénen donades, i s'agreugen**, per diferents variables de forma significativa i que requereixen una atenció especial:

- **Desvalorització del barri i dels habitatges**, i accés a persones amb pocs recursos i grans dificultats econòmiques que esdevenen problemes com:
 - Sobreocupació, ocupació, subarrendament dels habitatges
- **Increment i concentració** de les problemàtiques en determinats edificis i carrers
- **Molta diversitat** de població amb diferents formes d'abordar la vida comunitària i els espais privats i comuns
- **Població envellida** cercant suprimir les barreres arquitectòniques
- **Edificis que concentren** diverses problemàtiques
- **Precarietat** econòmica extrema
- **Dificultats en la gestió** i organització autònoma de les comunitats de veïns i veïnes.

Totes aquestes situacions generen **efectes significatius** sobre la població i sobre la vida en comunitat i la gestió i organització dels espais i temes comunitaris:

- **Segregació social** urbana
- **Alt índex d'impagament** de les quotes comunitàries
- **Desresponsabilització** de la gestió de les comunitats
- **Problemes generals** vinculats a les característiques constructives dels edificis
- **Urgències** en el manteniment que no es resolen
- **Modificacions** de l'aparença externa dels edificis.
- **Ocupacions** de l'espai públic i privat i ús incorrecte de les zones comunitàries de l'immoble

Totes aquestes variables, els efectes que produeixen en la vida dins de les comunitats de veïns i veïnes, i la necessitat en **marxa**



d'una intervenció que **detecti, diagnostiqui, planifiqui i posi** mecanismes d'actuació per a millorar els efectes de les diferents situacions dins de les comunitats, és el que justifica i dóna sentit al **Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes** als barris de Rocafonda, El Palau, Escorxador en una primera fase (el maig de 2013), i al barri de Cerdanyola en una segona fase, l'abril de 2014.

1.3 Objectius

L'**objectiu General** del Projecte és acompanyar i donar eines directes i pràctiques per l'augment de la competència de les persones que viuen en un mateix edifici, perquè puguin gestionar i resoldre, de forma col·laborativa i autònoma, les diferents problemàtiques estructurals, de gestió, organització i de convivència, que es presenten de forma quotidiana en el sí de les comunitats de veïns i veïnes de la Ciutat.

Els **objectius específics** del PSCV són els següents:

QUÈ

- **Afavorir l'autonomia** del veïnatge en la gestió i els temes d'organització comunitària
- **Fomentar la corresponsabilitat** i la participació veïnal en la gestió comunitària
- **Potenciar** la comunicació i el consens entre els veïns/nes a l'hora de prendre acords en els diversos temes organitzatius i de gestió dels espais comuns.
- **Establir una estratègia coordinada** d'intervenció amb els diferents serveis municipals, en aquelles comunitats que presenten greus problemàtiques
- **Prevenir i educar** els presidents/es i veïns/es de les comunitats sobre la LPH i les ordenances municipals

COM

- **Donant suport** a veïns/es en la seva organització i convivència en les comunitats.
- **Intervenint i aportant eines** i recursos de gestió i organització comunitària, així com també en la resolució de situacions complexes.
- **Facilitant informació, suport i tutela** per a la gestió autònoma de les comunitats.
- **Informant sobre els drets i deures** que com a propietaris/es tenen en una comunitat de veïns i fer conèixer la llei i les normatives municipals.
- **Acompanyant en l'establiment de normes** bàsiques de convivència, elaborant Reglaments de Règim Interns, que en moltes ocasions són una eina fonamental per a restablir el funcionament equilibrat i la convivència de les comunitats.
- **Informant i derivant als serveis i recursos** municipals.
- **Coordinant amb els responsables de cada Servei municipal** per garantir una actuació integral en les comunitats que requereixen atenció especial.
- **Participant en les comissions de treball i de seguiment** que es duen a terme de manera bimensual
- **Realitzant accions formatives** per a presidents/es i veïns/es de les comunitats de propietaris
- **Participant en reunions d'assessorament** i de formació vinculades al règim jurídic de la propietat horitzontal, així com a la llei d'arrendaments urbans.

PER A QUÈ

- **Millorar el funcionament i l'organització de** les comunitats de veïns/es
- **Capacitar** propietaris i propietàries, per a la gestió autònoma de la Comunitat, perquè puguin afrontar, amb informació i coneixements adequats, les diferents problemàtiques d'organització i gestió, de manteniment i de convivència
- **Resoldre i/o disminuir** les problemàtiques que presenten les comunitats mitjançant un suport i acompanyament.

1.4 Funcions de l'Equip tècnic

Les funcions que es realitzen tant a l'oficina de Cerdanyola com a la de Rocafonda, El Palau i Escorxadador són les següents:

- **Intervenció** directa i seguiment a les diferents comunitats de veïns, per a les quals s'ha establert que requereixen una atenció especial, per manca de recursos i d'eines de gestió i organització autònoma, per a resoldre les problemàtiques complexes que presenten.
- **Atenció** a propietaris/àries, llogaters, gestors, moradors de les comunitats de propietaris de la zona, per tal d'assessorar-los i atendre'ls en temes de caràcter comunitari.
- **Coordinació** amb el tècnic de territori.
- **Participació** en les comissions de treball i de seguiment.
- **Delegar** als serveis que tenen competència en problemàtiques específiques (Salut Pública, Llicències, Habitatge, Mediació, Policia Local, Benestar Social, Participació)
- **Coordinació** amb els responsables de cada servei per a garantir una actuació integral en les comunitats que requereixen atenció especial.
- **Tramitar** la documentació tècnic-administrativa que es desenvolupi de les actuacions i/o assessoraments.
- **Col·laborar** amb l'Oficina Local de l'Habitatge i el Servei de Llicències per tal de treballar estratègies de rehabilitació i/o millora dels elements comuns dels edificis
- **Coordinació** de l'equip tècnic del PSCV per treballar en una mateixa línia

2. Mètode de treball

2.1 Atenció directa

Aquest Servei contempla unes condicions d'accés lliure i gratuït, amb dos punts d'atenció, un al barri de Rocafonda, a l'Oficina de la Llei de Barris, i un altre al barri de Cerdanyola, ubicat al Centre Cívic:

1. **Centre Cívic de Cerdanyola**, situat al Passeig de Ramon Berenguer III, 82-84, 08302 Mataró. El telèfon de contacte és el 937022847 o bé el 647824302, i el correu electrònic: comunitatdeveins_cerdanyola@ajmataro.cat,

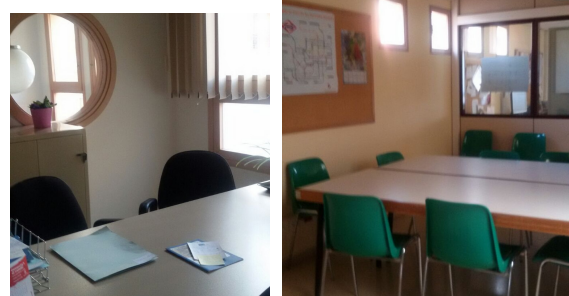
2. **Oficina Llei de Barris**, ubicat al carrer Blai Parera, 6 baixos, 08304 Mataró. El telèfon de contacte és el 931695015 o bé el 620726127, i el correu electrònic: comunitatdeveins@ajmataro.cat.

L'horari establert d'atenció al públic és dimarts i dijous de 10-14h i de 16-20h, essent necessari demanar cita prèvia per als dimarts a la tarda. Val a dir que donat l'elevat nombre de casos i de situacions amb caràcter urgent que presenten algunes de les comunitats ateses, s'ha hagut de fer també atenció directa alguns dilluns i dimecres al matí.

Cal destacar la importància de poder atendre aquelles comunitats amb més problemàtiques i que requereixen una atenció especial, i que es pugui coordinar una actuació en xarxa amb altres serveis municipals, per tal de treballar de forma conjunta, per cercar les millors vies de solucions. (servei d'habitatge, civisme i cooperació, mediació ciutadana, policia local, oficina de barris...)



Oficina Llei de Barris – Despatx del PSCV Rocafonda, El Palau i Escorxador



Despatx PSCV Cerdanyola i sala de reunions

2.2 Metodologia

Les demandes per actuar en una comunitat de veïns/es des del treball del PSCV parteixen de la demanda directa, la derivació per part d'una entitat o servei municipal, o bé de l'observació directa.

L'actuació s'inicia a nivell individual, i posteriorment s'implica a tota la comunitat, per tal que tothom sigui protagonista de la gestió i de la seva transformació, tot treballant per capacitar les comunitats i corresponsabilitzar-les en l'ús, manteniment i gestió dels espais comunitaris, així com contribuir en la millora de la participació.

A partir d'aquí, i en funció de la problemàtica a treballar i del grau d'organització existent a la comunitat, es poden realitzar diverses intervencions orientades a millorar la situació existent. Tanmateix, previ a qualsevol intervenció, i un cop detectats els dèficits de la comunitat, es dissenya un pla d'intervenció ajustat a les necessitats detectades.

Les diferents **accions** que es poden dur a terme són les següents:

- a) **Visites** a les finques i domicilis per conèixer els veïns i l'estat dels espais comuns.
- b) **Entrevistes** presencials per aprofundir en l'estructura i organització veïnal.
- c) **Participació en reunions** de veïns per assessorar i informar des de la LPH per a una millora en la gestió de la pròpia comunitat.
- d) **Coordinació amb altres serveis** municipals que poden estar treballant en la finca o que ho han fet anteriorment, per complementar el diagnòstic de la comunitat. També es poden realitzar derivacions a serveis específics quan es detecten problemes concrets relacionats amb l'estat de la finca a nivell estructural, problemes de salubritat, com plagues, dificultats de relació i comunicació...
- e) **Assessorament a partir de la LPH** i la normativa municipal, per tal d'informar sobre els drets i deures dels veïns.
- f) **Support en l'elaboració** de documentació o preparació de les Juntes de propietaris
- g) **Contacte i coordinació** amb administradors/es de finques i entitats bancàries.

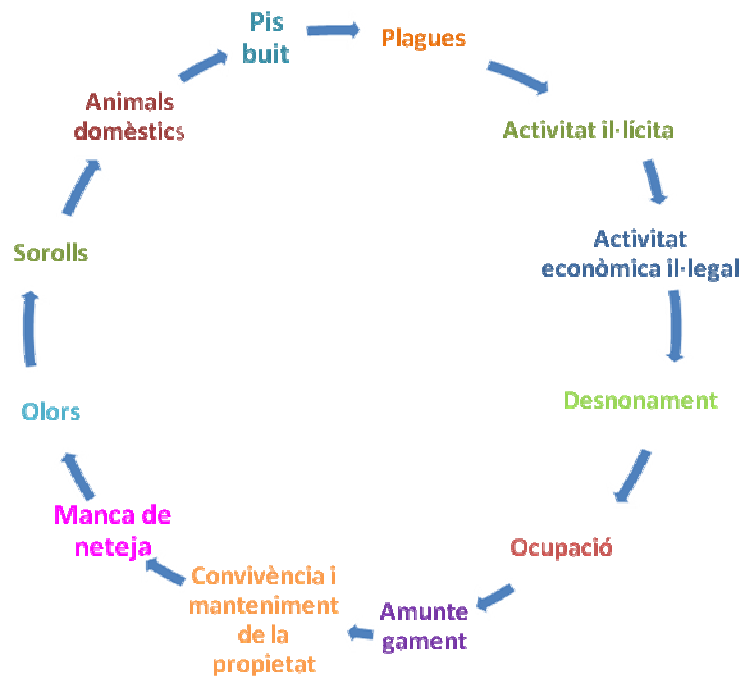
Diagrama d'Atenció



2.3 Seqüència de Treball en una Comunitat de Veïns

Accions Intervenció individual	Procés metodològic	Accions d'intervenció en la comunitat
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contacte i recull d'informació sobre el/s sol·licitant/s de la intervenció 2. Aproximació a la resta de veïns, mitjançant trobades personals 3. Valoració d'indicadors de vulnerabilitat del cas 	Diagnòstic i anàlisi de necessitats	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recull d'informació sobre configuracions i organització d'escala 2. Valoració d'indicadors de sobre la problemàtica que presenta el cas 3. Motivació als veïns per a que participin en les trobades grupals 4. Aproximació a les persones amb potencialitats 5. Classificació de l'escala per grau de dificultat
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definició dels objectius susceptibles d'atenció des del servei 2. Derivació als recursos necessaris 	Disseny d'objectius, estratègies i desplegament de recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparació de les trobades grupals. Delimitació dels àmbits a treballar en cada sessió 2. Gestió dels recursos o professionals necessaris i coordinació 3. Planificació d'estratègies
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevistes 2. Visites a domicili 3. Coordinació amb altres serveis i professionals 	Execució	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trobades d'escala 2. Trobades grupals 3. Visites a veïns 4. Avaluació de les trobades i preparació de la propera 5. Suport en l'elaboració del material per l'organització de la comunitat
<ol style="list-style-type: none"> 1. Objectius aconseguits o plantejament d'altres estratègies 	Avaluació	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valoració del treball realitzat i disminució de la problemàtica inicial
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resposta satisfactòria 2. Derivació al servei adequat 	Tancament d'intervenció	<ol style="list-style-type: none"> 1. La problemàtica que presentava la comunitat ha disminuït o bé ha desaparegut.

2.4 Les variables d'intervenció



A continuació es detalla una breu **explicació** de cadascuna de les variables:

1. Convivència i manteniment de la propietat: A dins d'aquest punt, es contemplen les incidències relacionades amb aquest àmbit:

- **Legal:** Gestió defectuosa de la comunitat vinculada a l'articulat de la LPH. Sovint es demana la intervenció tècnica per incompliment de la llei, impugnacions d'acord de junta i deficiència de qui administra la comunitat.
- **Econòmic:** Impagaments de quotes comunitàries, tant ordinàries com extraordinàries.
- **Convivencial:** relacionat amb els estatuts i la relació entre els mateixos veïns. Els casos més freqüents esdevenen per accions incíviques en la finca, usos inapropiats de l'espai comunitari, etc.
- **Psicològic:** casos en què es fa palès l'assetjament veïnal i diferents tipologies d'agressions.

2. Manca de neteja: La deficiència en el manteniment dels espais comuns de la comunitat (escales, patis interiors, terrat, ascensor...) és un problema molt recurrent en els edificis. Aquest conflicte es refereix tant a la manca de neteja com del manteniment.

3. Olors: Derivats per la manca de neteja en els habitatges.

4. Sorolls: Problemàtiques originades per no respectar del descans veïnal

5. Animals domèstics: Els animals domèstics poden originar sorolls i molèsties de pudors i brutícia a l'escala o en la terrassa particular.

6. Plagues: Plagues de coloms, rosegadors, paneroles..., que provoquen problemes de salubritat. Hi ha situacions en què aquestes plagues s'originen en el mateix edifici, i n'hi ha d'altres que tenen l'origen al carrer, o bé perquè entren a la finca o perquè afecten l'estructura de l'edifici.

7. Activitat il·lícita: Són el conjunt d'incidències que estan relacionades amb la venda de drogues en la mateixa comunitat, robatoris, punxades de consum elèctric i/o d'aigua. Aquestes queixes sorgeixen en edificis on hi ha ocupacions.

8. Activitat econòmica il·legal: Es produeix quan hi ha venda de productes en l'edifici .

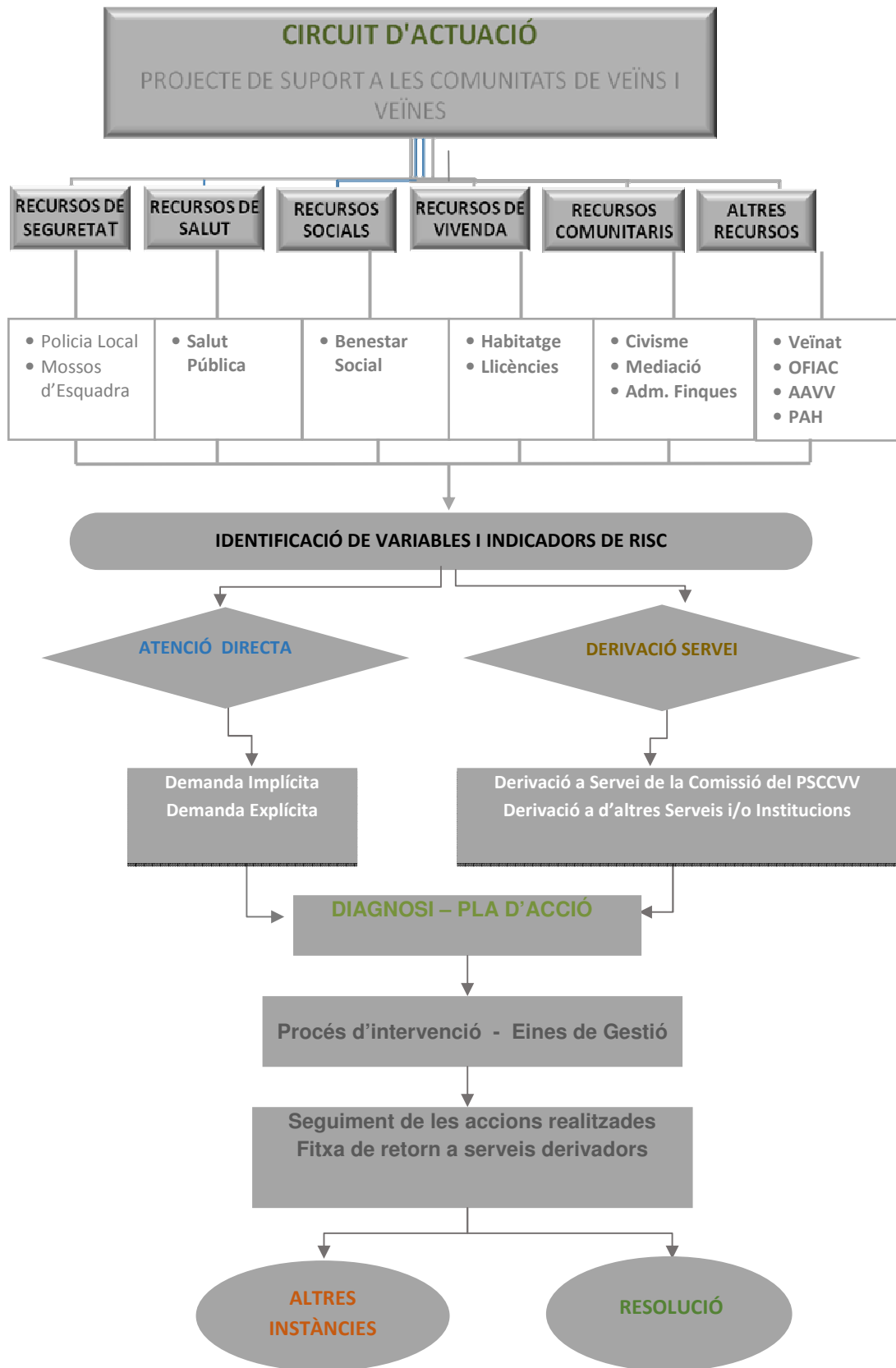
9. Desnonament: Es rep una demanda de suport a partir de la Junta de la comunitat o de la persona afectada, en relació a les despeses comunitàries.

10. Ocupació: L'ocupació pot provocar molts conflictes a diferents nivells: dificultats de convivència, activitat il·lícita, sorolls, etc.

11. Sobreocupació: Pisos que sovint són ocupats i acaben fent un ús massiu en relació a la quantitat de persones que hi viuen.

12. Pis buit: L'existència de pisos buits faciliten les ocupacions i els possibles problemes de convivència i activitats il·lícites.

2.5 Circuit d'actuació del PSCV

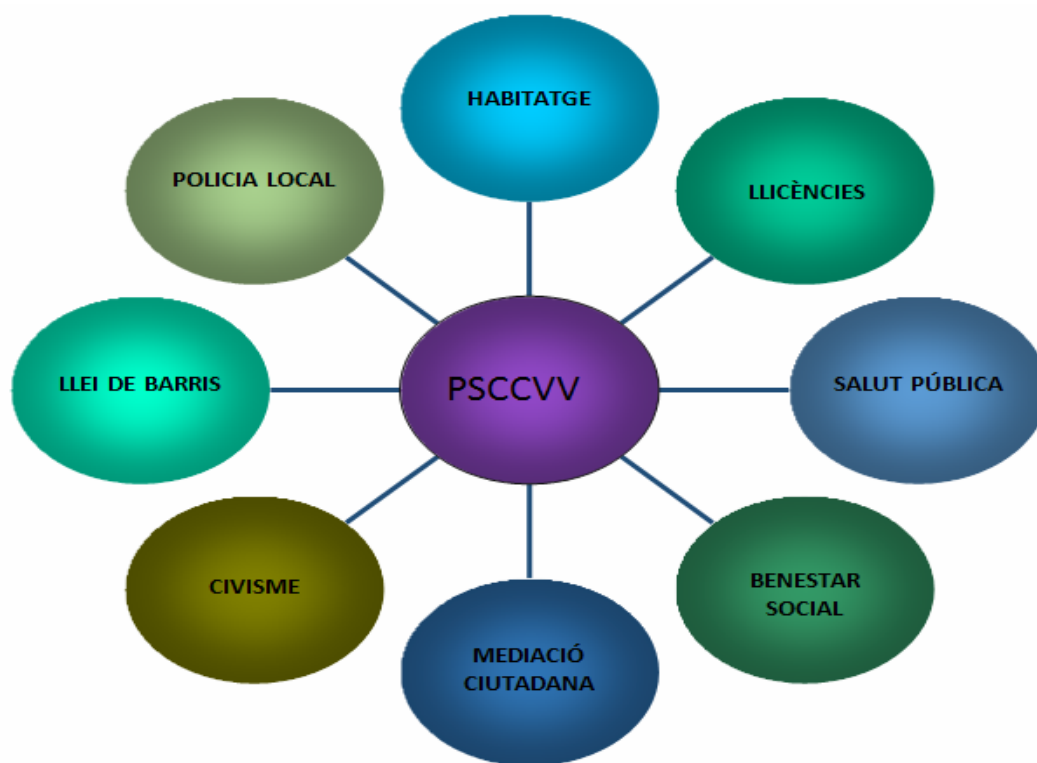


2.6 El treball en xarxa: La comissió de seguiment

Cal destacar la importància de poder atendre aquelles comunitats amb més problemàtiques i que requereixen una atenció especial, on es pugui coordinar una **actuació en xarxa** amb altres serveis municipals, per tal de treballar de forma conjunta per cercar les millors vies de solucions, (servei d'habitatge, civisme i cooperació, mediació ciutadana, policia local, oficina de barris...)

És per aquest motiu que a l'any 2013 es va crear la **Comissió de seguiment**, degut a la necessitat d'atendre a comunitats que presentaven moltes problemàtiques i que requerien un actuació coordinada i en xarxa per part d'altres serveis municipals, amb l'objectiu de cercar les millors vies de solucions.

Els serveis municipals integrants d'aquesta comissió són els següents:



Aquesta comissió, dirigida i coordinada des del PSCV, es reuneix dos cops al mes per tractar aquells casos susceptibles de ser treballats de manera conjunta, així com també per crear un espai per compartir experiències d'èxit i informacions sobre el funcionament de cada servei.

La **finalitat** de la Comissió és la següent:

- **Millorar** la coordinació entre els serveis municipals analitzant quines actuacions i propostes, ja en marxa, necessiten suport i o/ actualització.
- **Prevenir** situacions conflictives fent intervencions de valoració i diagnòstic en nuclis comunitaris.
- **Fer seguiments** de control de situacions conflictives diagnosticades.
- **Intervenir de manera interdisciplinària** a fi de promoure una millora en la convivència i en el tarannà de la comunitat.
- **Consensuar** i fer propostes concretes de treball amb els agents i serveis implicats.



Alguns dels **productes** que han anat sorgint en aquestes sessions de treball han estat les següents:

- 1) L'auca
- 2) La base de dades de pisos buits i pisos ocupats
- 3) L'actualització de referents d'entitats bancàries i entitats financeres
- 4) Sistematització en l'atenció a patologies estructurals
- 5) Estudi de la demanda real de rehabilitació als barris

3. Actuacions des del PSCCVV el 2014

3.1 Rocafonda, El Palau i Escorxador

3.1.1 Casos atesos 2014

Els casos atesos al Barri de Rocafonda a través del Programa de Suport a les Comunitats de veïns i veïnes durant l'any 2014 varen ser 386, distribuïts en un total de 180 comunitats de la zona d'atenció i que va comprendre els tres barris.

De les 180 comunitats, 13 es varen definir com a comunitats d'atenció especial. Aquesta definició, discrecional, es realitzava per part tècnica i identificant la comunitat a partir de la concentració de diverses problemàtiques que requerien un abordatge integral a través de diferents estratègies. En comparació a les dades de l'any 2013, aquestes comunitats varen disminuir, no pas perquè fossin casos tancats, sinó perquè es va avançar en alguna de les seves dimensions i es van anar normativitzant. D'altra banda, tal com es pot observar en el quadre analític, han augmentat considerablement els assessoraments i intervencions en d'altres comunitats, passant de 83 comunitats l'any 2013 a 180 l'any 2014.

Cal destacar, un fet que no s'observa en el quadre adjunt, que algunes comunitats han requerit diverses actuacions depenent de la naturalesa i complexitat del problema a treballar.

En relació a la distribució de les comunitats per barris, tal i com es veu en la següent taula, la proporció més gran es va centrar en el barri de Rocafonda.

Barris / n comunitats	N 2013	N 2014
Rocafonda	68	121
El Palau	11	48
Les Santes - Escorxador	4	6
Altres edificis fora zona protecció	-	5
TOTAL	83	180

INTERVENCIÓ - PERÍODE GENER – DESEMBRE 2014		
Comunitats d'Intervenció – Ateses	180	
Comunitats d'Atenció Especial	13	7,2%
Comunitats en Curs	167	92,8%
Mitjana mensual d'atenció a noves comunitats	-	
Total d'intervencions realitzades	386	

El nombre d'intervencions va ser de 386 però el total d'incidències ateses al llarg de l'any va ser de 913.

3.1.2 Casos atesos, casos resolts, casos en seguiment.

CASOS ATESES SEGONS VARIABLES D'INTERVENCIÓ	
COMUNITATS D'INTERVENCIÓ = 180	
TOTAL INCIDÈNCIES ATESES = 913	
1. Gestió i Organització Propietat i Convivència	
<ul style="list-style-type: none"> • Llei de la Propietat Horitzontal/LAU • Morositat • Conflictes Veïnals • Manteniment i Obres 	 249 114 41 148
2. Manca de neteja	47
3. Olors	43
4. Sorolls	65
5. Animals domèstics	25
6. Plagues	40
7. Activitat il·lícita (salut pública / consum)	
<ul style="list-style-type: none"> • Drogues • Robatori • Punxada de consum elèctric o d'aigua 	 9 13 18
8. Activitat econòmica il·legal	8
9. Desnonament (en procés o executat)	38
10. Ocupació	82
11. Sobreocupació	11
12. Pis buit	31
TOTAL INCIDÈNCIES ATESES	913

En funció de les intervencions realitzades, indistintament de la tipologia de problemàtica i d'indicador, es divideixen les intervencions en resoltes i en seguiment. En seguiment, quan s'està treballant la incidència o bé se'n fa una tutela tècnica. Algunes incidències requereixen un treball i sistematització que fa que el seu tancament es demori en el temps, per exemple un procés d'ocupació o una manca d'interlocutor en una comunitat. Les intervencions resoltes són aquelles en què el problema s'ha resolt o bé s'està seguint des d'un Servei al qual s'ha derivat.

En la data de tancament d'aquesta memòria s'havien pogut resoldre 261 incidències, la qual cosa posa en relleu la capacitat i sistema de treball en el territori per part del PSCV per a poder abordar les diferents problemàtiques.

Concepte	Intervencions 2014	Incid. Resoltes	Incid. Seguiment
Comunitats atenció especial	13		
Comunitats en curs	162		
Comunitats de nova incorporació	-	261	125
Altres edificis fora zona protecció	5		
TOTAL	180		

3.1.3 Tipologia de casos

Una amalgama diversa de casos van concentrar les actuacions. Malgrat aquesta diversitat que es va recollir de manera sistemàtica i analítica a través d'una sèrie d'indicadors de mesura comparables amb altres barris i altres anys, n'hi va haver alguns que van concentrar les atencions.

Majoritàriament van ser els assessoraments, dubtes i/o consultes sobre la gestió de la comunitat, la convivència o temes legals en relació a la Llei de Propietat Horitzontal i la Llei d'Arrendaments Urbans. Aquests casos van significar gairebé un terç del total.

El segon volum el van concentrar els problemes de morositat, deutes i impagaments. Mencionar també -tot i que amb una dimensió inferior- els casos que tenen a veure amb les ocupacions d'habitatges, que van originar 82 actuacions; això va posar de relleu l'abordatge i la necessitat d'aquesta actuació en els barris ja que el 2013 gairebé no n'hi va haver.

3.1.4 Tipologia gràfica de problemàtiques trobades



Atenció conjunta d'assessorament de la tècnica del PSCV juntament amb el Servei de Policia Local i veïns



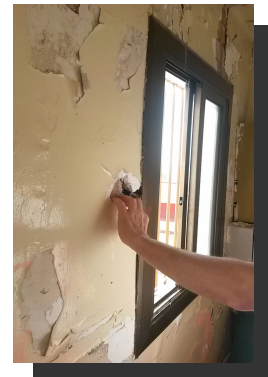
Exemple de brutícia en habitatge ocupat al Barri de Rocafonda



Acumulació de matalassos als balcons



Brutícia als espais comuns



Greus patologies edificatòries

3.1.5 Geolocalització segons tipologies de casos

El 2014 van col·laborar tres persones de Plans d'Ocupació, amb qui es va poder realitzar, amb la supervisió del tècnic referent de Llei de Barris, una tasca interessant de detecció i recull estadístic, que pot esdevenir una eina útil en la intervenció que es porta a terme des del PSCV.

Mapes de Geolocalització segons tipologies de casos



Mapa 1. Distribució de les activitats il·lícites als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador any 2014.



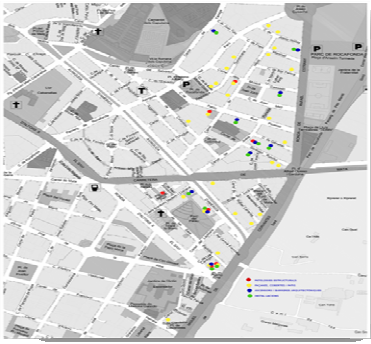
Mapa 2. Distribució de la demanda de rehabilitació detectada als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador per a la convocatòria d'ajuts 2014.



Mapa 3. Distribució dels pisos ocupats i pisos buits detectats als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, any de 2014.

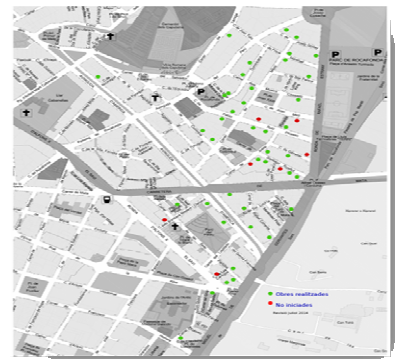
Mapa 4. Distribució dels pisos ocupats detectats als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador per a la a desembre de 2014.





Mapa 5. Distribució de les obres realitzades als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador en comunitats de propietaris i propietàries amb resolució favorable d'ajuts.

Mapa 6. Distribució de les obres realitzades i no realitzades als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador en comunitats de propietaris i propietàries amb resolució favorable d'ajuts.



Mapa 7. Distribució de les problemàtiques de salubritat i sorolls als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador.

3.1.6 Atenció a estudiants

Durant l'any 2014 es van adreçar a l'Ajuntament de Mataró 9 estudiants per tal de disposar d'informació sobre com es treballava en el barri de Rocafonda i/o amb les comunitats de veïns. En especial, dels mesos de gener a març es va ajudar a treballar l'abordatge comunitari a l'estudi impulsat des de la Fundació CIDOB. De la mateixa manera es va atendre 3 estudiants del màster de treball social de la UAB per tal de conèixer com era el lideratge de les dones migrades en les comunitats de veïns i veïnes, i també es van fer diverses entrevistes amb dos estudiants del grau d'integració social de l'Institut Puig i Cadafalch.

3.1.7 Participació en el projecte Grundtvig

Durant l'any, dins de les diferents accions impulsades des del Servei de Projectes Transversals, Participació i Ciutadania, es va col·laborar en l'execució de les accions de comunicació del projecte europeu Grundtvig. Aquest projecte iniciat l'any 2011, s'emmarcà en una estratègia europea amb diferents països per tal de formar en aspectes interculturals a agents dels cossos de seguretat i protecció civil que intervenien en situacions d'emergències.

A més d'aquest primer objectiu, un segon va ser formar les persones immigrades perquè col·laboressin, com a voluntaris, amb els serveis de Protecció Civil, i millorar la coordinació i intervenció en situacions d'emergència on hi ha població de diferents orígens.

En la darrera fase del projecte que comprenia la informació a les comunitats veïns i veïnes, així com les entitats i associacions dels barris amb més percentatge de població immigrada.

Atesa la coneixença de les diferents comunitats de veïns i veïnes dels barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, i sobretot de la realitat de cadascuna d'elles i de quins eren els interlocutors i interlocutores, es va realitzar una millora en l'acció divulgativa i formativa.

En aquest sentit el primer semestre de l'any es va fer arribar la informació del projecte i de com actuar en les diferents situacions d'emergència a totes les comunitats de veïns i veïnes en seguiment de la zona. La informació facilitada era en diferents idiomes per facilitar la comprensió. A més, el fet de ser lliurat en mà per un tècnic que al mateix temps aportava aclariments, va enriquir la divulgació.

També es van realitzar dues accions plenàries amb els diferents cossos de seguretat i representants de les diferents comunitats de veïns i veïnes per facilitar informació de com actuar i poder resoldre diferents dubtes davant un problema que requereix una intervenció immediata. En la sessió realitzada al Centre Cívic de Rocafonda el maig del 2014 es va aprofitar a més per informar d'una guia de bones pràctiques i d'un catàleg de formació.

Per part dels tècnics del PSCV juntament amb l'Oficina de la Llei de Barris es va col·laborar en aquesta darrera fase amb la tècnica referent del projecte, per garantir l'èxit i eficàcia de la comunicació, així com posar en contacte els diferents professionals dels cossos de seguretat amb els interlocutors i interlocutores de les comunitats.



Imatge 1: Jornada de treball del Projecte Grundtvig amb representants de comunitats de veïns i veïnes de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador

3.1.8 Impuls de pisos buits per a la borsa de lloguer social Rocafonda

Una de les propostes de la Comissió de Seguiment de Casos va ser poder disposar de més informació del parc d'habitatges buits dels barris. Aprofitant l'estructura de suport de 3 plans d'ocupació i del mateix coordinador de l'Oficina de la Llei de Barris, es va fer una actualització de la informació que es disposava en la base de dades de seguiment de comunitats, visites a domicili i contrast d'informació de diferents serveis municipals centrats bàsicament en Rocafonda i el Palau.

L'objectiu principal era poder detectar el nombre d'habitatges buits, propietat d'entitats financeres, per poder-ho derivar al Servei d'Habitatge i iniciar un treball perquè poguessin ser habitatges de la Borsa de Lloguer Social gestionada per l'Ajuntament de Mataró.

3.1.9 Treball amb els pisos ocupats.

Un dels factors principals del deteriorament de l'espai privatiu i comunitari és l'ocupació. Als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador es viuen situacions d'especial vulnerabilitat social, amb més dificultats per a una bona convivència veïnal. El veïnat tendeix a desenvolupar els seus propis mecanismes de control de l'habitatge per tal d'evitar que els que són buits no siguin ocupats per persones conflictives que generin malestar a les comunitats de veïns (activitat econòmica il·legal, sobreocupació, activitats il·lícites, plagues, etc.)

Arran de l'estudi dels pisos buits es va detectar un increment important de pisos ocupats. Amb els diferents serveis presents a la Comissió de Seguiment de Casos es va acordar, a l'octubre, iniciar un treball de contrastar la informació de les diferents fonts. La voluntat és poder tenir un recull geolocalitzat dels pisos ocupats i poder iniciar diferents vies de treball depenent del tipus de moradors i tinença de l'habitatge.

Durant els mesos d'octubre a desembre es van identificar 18 pisos ocupats que tenien algunes problemes de salubritat o de seguretat. Es va definir en la Comissió de Seguiment de Casos un breu protocol d'actuació per tal de poder intervenir en el moment que s'efectuava la usurpació, i en un segon nivell com fer la derivació a Policia Local i Benestar Social.

3.1.10 Impuls de la rehabilitació d'espais comuns dels edificis i supressió de barreres

S'ha continuat el treball iniciat anys anteriors per a potenciar la rehabilitació d'edificis i impulsar els acords veïnals per superar els diferents esculls d'un procés de rehabilitació.

En aquest sentit des l'Oficina de la Llei de Barris es van fer atencions i accions conjuntes amb la Secció d'Habitatge i el PSCV per assessorar, impulsar i liderar processos de rehabilitació.

A l'any 2014 es van realitzar 146 atencions relacionades directament amb aquests processos en edificis dels tres barris. Bàsicament eren atencions relacionades a resoldre dubtes d'inici de processos, com arribar a acords veïnals, com cercar recursos o com poder arranjar algunes patologies edificatòries, com donar resposta a una denúncia per part del Servei de Llicències i/o disposar d'informació sobre la disponibilitat d'ajuts.

Paral·lelament i conjuntament amb el Servei de Llicències, la Secció d'Habitatges i el Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes es va contactar amb totes les comunitats que tenien expedient de disciplina obert, per a oferir suport en el procés de rehabilitació. Es va treballar amb 19 comunitats i en totes es va resoldre favorablement el tancament de l'expedient o la reparació mínima d'algun element.

A partir del mes de maig es va treballar amb 28 comunitats la possibilitat de poder presentar-se als ajuts de rehabilitació oferts *pel Ministerio de Fomento*. Finalment només es van poder acollir dues comunitats, tant per diferents problemàtiques de les comunitats, com per les dificultats de la pròpia convocatòria dirigida més a altres tipus de comunitats. Destacar que de les 28 comunitats, 24 tenien patologies estructurals no abordades, 3 greus problemes d'accessibilitat i 1 amb problemes amb instal·lacions.

Gràcies a la convocatòria d'ajuts del *Ministerio*, es va realitzar un estudi de la demanda real de rehabilitació. Es va iniciar un treball de visitació a cada edifici o treball amb cada referent per part dels diferents professionals que intervenen en el territori i juntament amb referents de les comunitats es van definir 44 edificis amb demandes de rehabilitació o de barreres

arquitectòniques amb intencions de rehabilitat per part de propietaris/àries i que per diferents problemes no es podien iniciar.

Les principals dificultats manifestes van ser manca d'acords veïnals, manca de recursos per part de diferents propietaris/àries.

Es va realitzar un mapa de rehabilitació i es va elevar un informe proposta, amb una dimensió sociodemogràfica, per tal de començar a treballar les deficiències constructives i les patologies estructurals als edificis del barri.

3.2 Barri de Cerdanyola

L'abril de 2014 es va posar en funcionament, al barri de Cerdanyola, el Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes, seguint la filosofia d'intervenció i l'aplicació de la metodologia, implementada als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, tot adaptant les actuacions a les característiques i problemàtiques específiques d'aquest barri.

Des de l'abril de 2014, s'ha atès 321 demandes de 71 comunitats de veïns, en les que la intervenció realitzada ha anat des de l'assessorament sobre temes puntuals de l'aplicació de la Llei de la Propietat Horitzontal i les Normatives Municipals, fins a intervencions de llarga durada en Comunitats amb multiproblemàtica, d'atenció especial, que requereixen un treball intens de suport i tutela, i el treball en xarxa dels diferents serveis municipals.

La implantació del Projecte de Suport a Comunitat de Veïns i Veïnes del Barri de Cerdanyola es va realitzar de forma escalonada partint de zero, a partir de diferents vies:

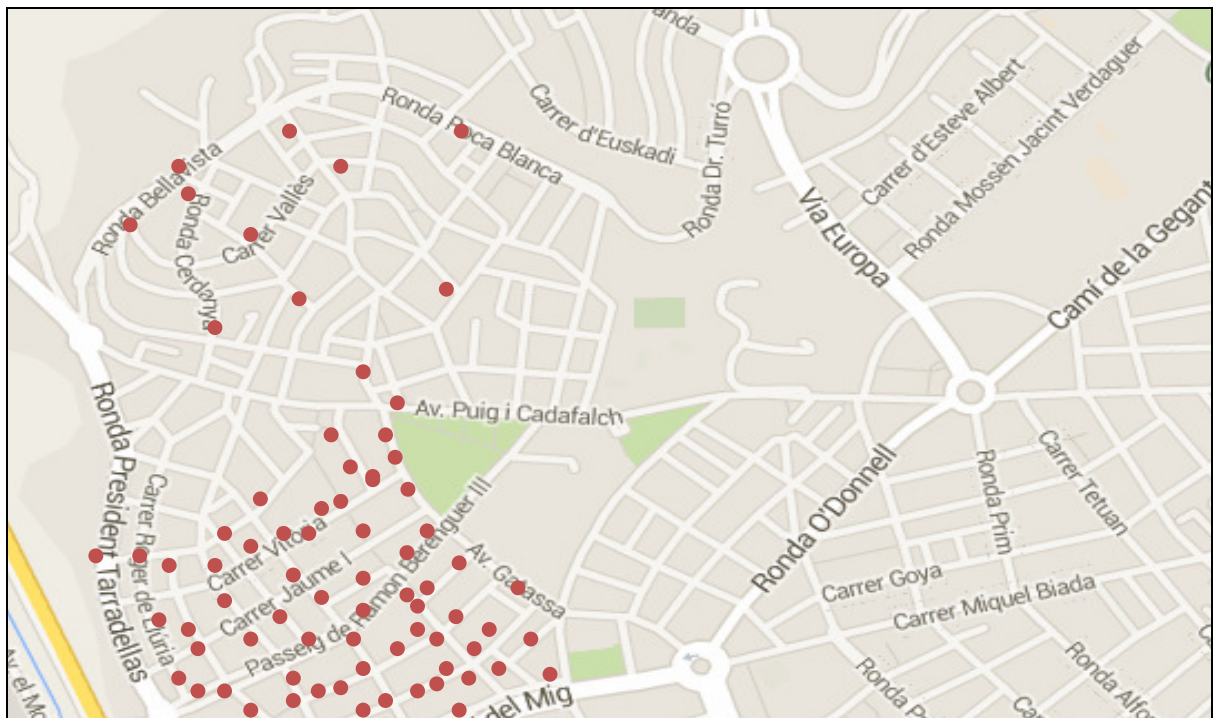
1. **Difusió i Detecció** a través de la prospecció al territori i l'anàlisi dels indicadors de risc.
2. **Derivació** de casos dels diferents serveis municipals que pertanyen a la Comissió de Seguiment o d'altres Serveis Municipals:
 - a. Salut Pública
 - b. Oficina Social d'Atenció Integral (OSAI)
 - c. Llei de Barris (Rocafonda)
 - d. Policia Local
 - e. Llicències
 - f. Serveis Socials
 - g. Mediació
 - h. Tècnica de Participació de Cerdanyola
3. **Contacte amb les Entitats del Barri**
 - a. Associació de Veïns i Veïnes de Cerdanyola
 - b. Casal del Barri
 - c. Casal de Gent Gran de Cerdanyola
4. **Demanda directa dels usuaris**
 - a. Sol·licitud directa al Centre Cívic de Cerdanyola
 - b. Coneixement del Servei a través d'altres usuaris atesos

Al PSCV del Barri de Cerdanyola, els serveis en què el treball en xarxa ha estat més freqüent han estat:

- **Font de derivacions:** Mediació Ciutadana, Policia Local, Benestar Social, Salut Pública
- **Objecte de derivacions:** Salut Pública, Mediació Ciutadana, Mediació Intercultural, Llicències i Habitatge

Una altra font important de derivació de casos són també les Entitats del Barri (Casal del Barri, Associacions de Veïns).

Figura 1. Distribució de les Intervencions Realitzades per Territori: Barri de Cerdanyola



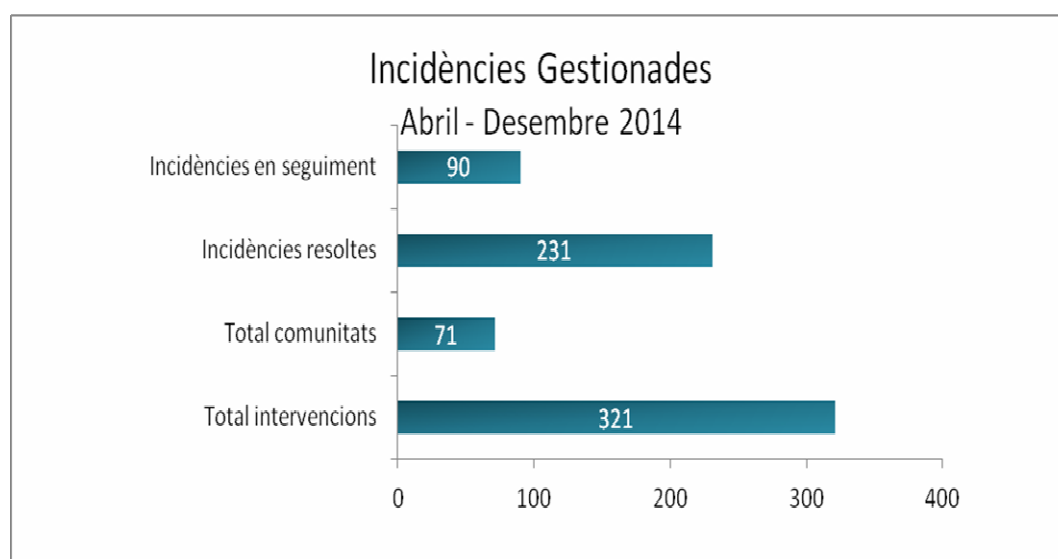
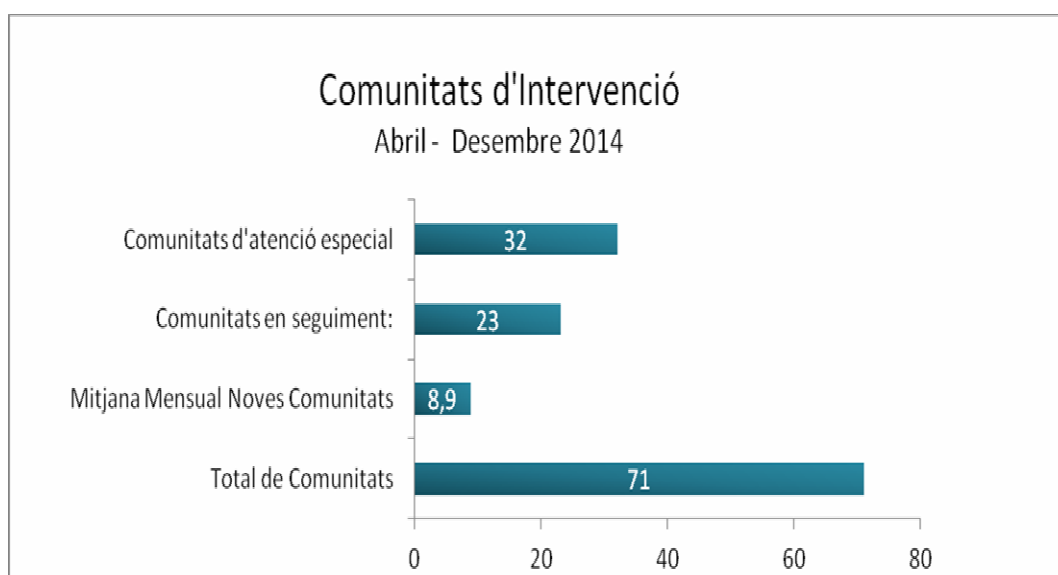
Tot i que el Programa de Suport a les Comunitats de veïns i veïnes es situa en el barri de Cerdanyola, la intervenció es **centralitza majoritàriament a la zona sud**, on es produeix l'índex més alt de problemàtiques, i s'accentua la necessitat d'una atenció urgent i integral.

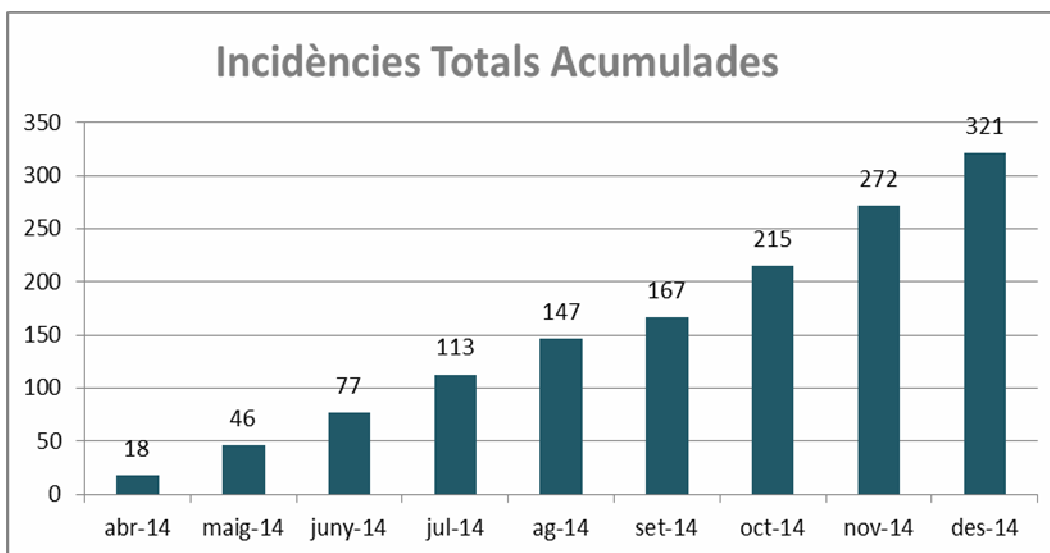
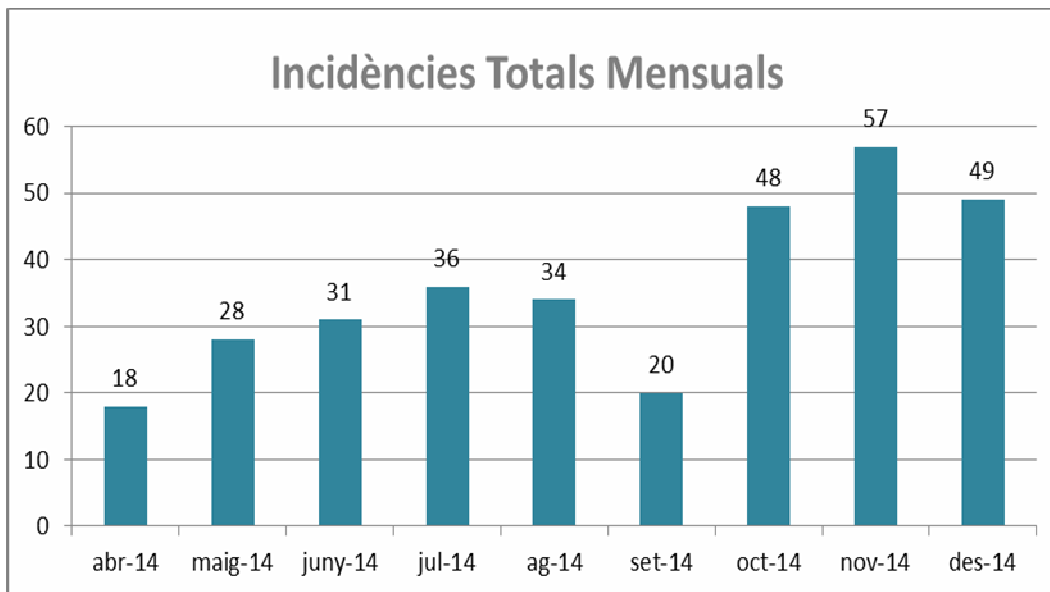


Hi ha una zona on la intervenció es més continuada i intensa, degut a l'alt nivell de necessitats i a la urgència de les intervencions; és la zona al voltant de la Plaça Onze de setembre, Carrer Ramon Berenguer III, Gatassa, Rosselló (veure Plànol- Figura1).

3.2.1 Casos atesos, casos resolts, casos en seguiment.

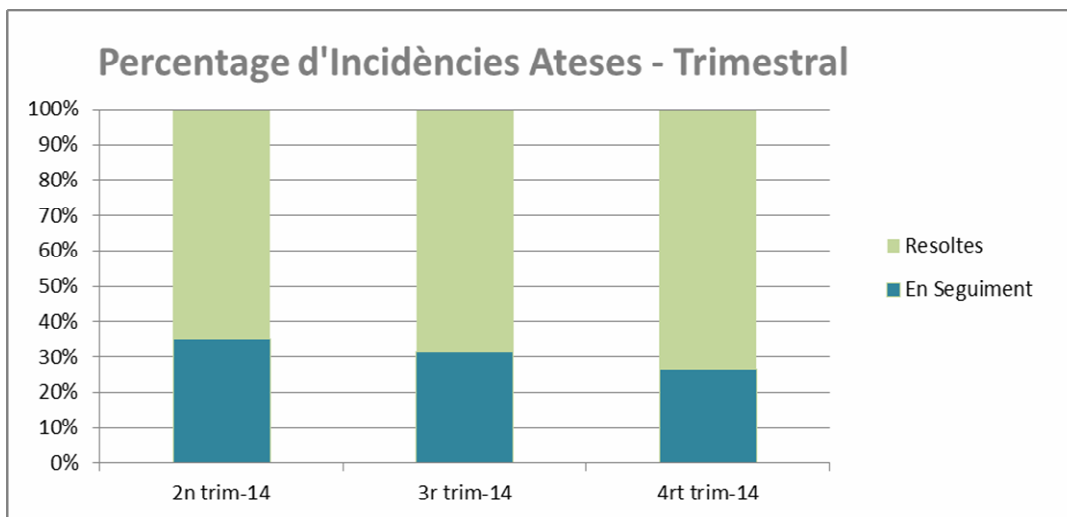
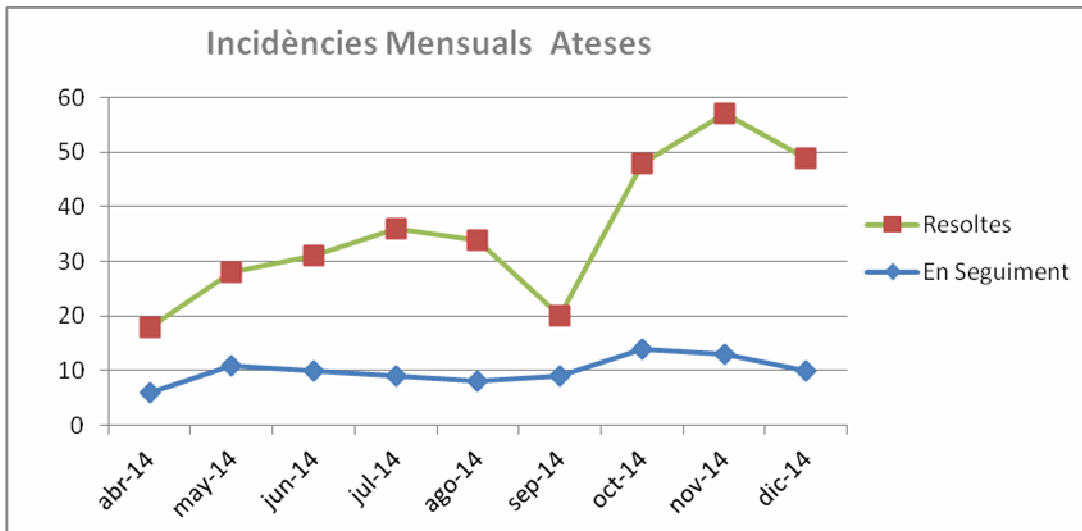
INTERVENCIÓ - PERÍODE ABRIL – DESEMBRE 2014		
Comunitats d'Intervenció – Ateses	71	
Comunitats d'Atenció Especial	32	45%
Comunitats en Curs	23	32%
Mitjana mensual d'atenció a noves comunitats	8.9	
Total d'Intervencions realitzades	321	





Des de l'inici de la implantació del PSCV al Barri de Cerdanyola, l'abril de 2014, les incidències ateses han anat augmentant de forma progressiva.

Aquest augment ha estat producte, per un costat, de la prospecció al territori per donar a conèixer el servei, i de les derivacions per part dels serveis de la Comissió de Seguiment del PSCV i, per un altre, de forma progressiva, pel coneixement i la difusió dels usuaris, que han fet ús i han donat a conèixer l'atenció donada.

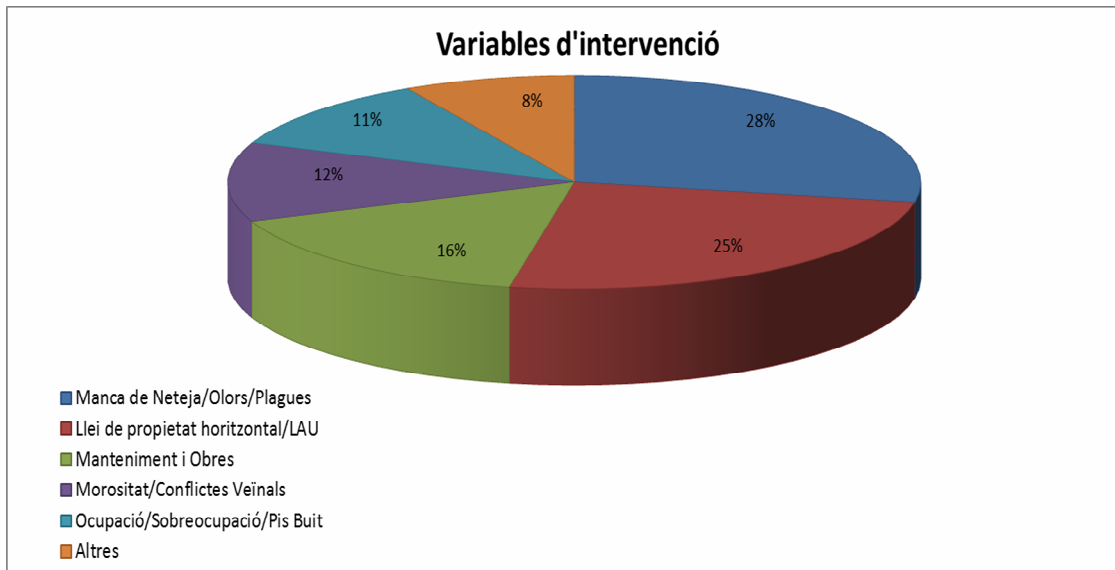


El total d'incidències resoltes, suposa un 70% de les incidències totals, dada que evidencia l'efecte de la intervenció des del PSCV sobre l'augment de la informació i autonomia en la gestió del usuari que han fet ús del servei, especialment per aquells casos en què la intervenció ha estat relacionada amb temes de suport sobre la LPH, LAU i normatives.

3.2.2 Tipologia de casos. Variables d'Intervenció

El gran nombre d'intervencions són per problemes d'organització de les comunitats, de manca d'autonomia en la gestió i, especialment, per problemes estructurals, brutícia, plagues i formes diferents d'entendre la neteja i els espais comuns que generen problemes de convivència i dificulten la gestió autònoma, i el manteniment de les comunitats.

CASOS ATESES SEGONS VARIABLES D'INTERVENCIÓ	
COMUNITATS D'INTERVENCIÓ = 71	
TOTAL INCIDÈNCIES ATESES = 321	
2. Gestió i Organització Propietat i Convivència	159
<ul style="list-style-type: none"> • Llei de la Propietat Horitzontal/LAU • Morositat • Conflictes Veïnals • Manteniment i Obres 	80 21 20 38
2. Manca de neteja	72
3. Olors	8
4. Sorolls	6
5. Animals domèstics	7
6. Plagues	12
7. Activitat il·lícita (salut pública / consum)	
<ul style="list-style-type: none"> • Drogues • Robatori • Punxada de consum elèctric o d'aigua 	7
8. Activitat econòmica il·legal	6
9. Desnonament (en procés o executat)	5
10. Ocupació	6
11. Sobreocupació	8
12. Pis buit	25
TOTAL INCIDÈNCIES ATESES	321



Tot i que l'ocupació, sobreocupació i els pisos buits no són els principals motius de les demandes al barri de Cerdanyola, sí que es presenten com a variables secundàries amb una important incidència en les comunitats objecte de les nostres intervencions, per les accions que se'n deriven (manca de col·laboració econòmica, punxades de subministres), que provoquen dificultats en la marxa de la comunitat i la convivència i requereixen una actuació específica.

Aquesta situació s'agreuja per la poca solvència econòmica de les persones que hi viuen, i la manca de manteniment i reparació dels aspectes bàsics de l'edifici, que provoca una gran precarietat, aspecte que reclama una atenció especial i, en molts casos, d'urgència (comunitats sense porta o portes trencades, façanes amb balconades que cauen, humitats que filtren a l'estructura, sense llum, sense aigua...).

En aquest punt ha estat un element fonamental el treball en xarxa amb altres serveis municipals (Habitatge, Salut pública, Benestar Social, Mediació...). (Veure punt 2.6)

3.2.3 Tipologia de problemàtiques trobades

A. Diferent concepció de l'ús dels espais comuns:



Els diferents costums i maneres d'entendre la neteja, l'entorn i les responsabilitats generen situacions per a les que la intervenció des del PSCV ha estat útil i profitosa, en aportar recursos de gestió, a través de la Llei de propietat horitzontal (LPH) i de les normatives, que ajuden a prendre consciència de la repercussió de les accions individuals en la comunitat, i de la importància del respecte dels espais privats i del manteniment dels espais comuns.

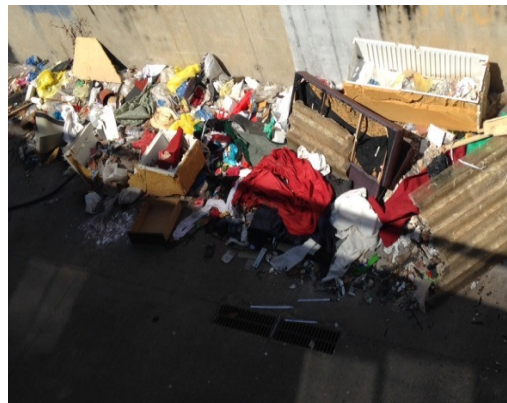
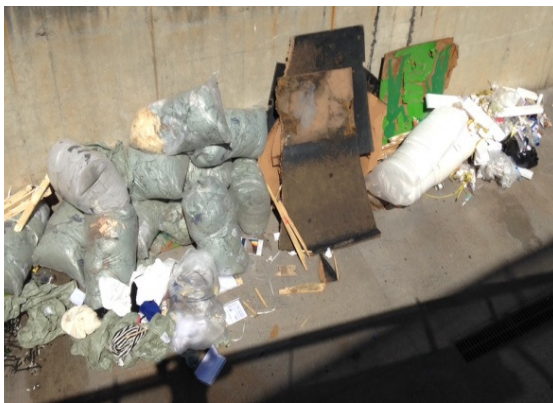
En aquest punt ha estat important el treball en xarxa amb el Servei de Salut Pública i el Servei de Projectes Transversals, Participació i Ciutadania de l'Ajuntament de Mataró.



MANCA D'HIGIENE I MANTENIMENT - BRUTÍCIA – NORMES DE CONVIVÈNCIA

B. Incompliment de la normativa municipal:

ALIMENTAR COLOMS



BRUTÍCIA – MANCA DE MANTENIMENT I NETEJA

Les accions d'incompliment de la normativa municipal, diferents formes d'entendre la neteja, el tenir cura de l'entorn, dels espais comuns, és un element que es reitera al territori, i és una font de diverses problemàtiques i malestar per manca de comprensió de determinades formes de fer, entre les persones que hi conviuen i comparteixen els espais.

La Intervenció des del PSCV ha anat, des del seu començament al barri de Cerdanyola, en una línia educativa i adreçada a guiar les accions cap a una corresponsabilitat en el manteniment i gestió dels espais comuns.

C. Patologies estructurals/ Manca de manteniment

L'alt nivell de rotació, el baix nivell econòmic, la manca de compromís i la falta de recursos de gestió de les persones que conviuen en les comunitats de veïns, provoca de forma generalitzada, l'agreujament dels problemes que ja vénen donats per la manca de qualitat estructural dels edificis.



Donada la precarietat i la gravetat de patologies estructurals, afegit a la manca de manteniment dels edificis, s'està produint una demanda important d'atenció urgent, pel risc generat, especialment en determinades zones del territori, de caiguda d'elements que posen en perill les persones.



En aquest punt s'ha vist la necessitat d'implementar una actuació intensiva, amb els serveis municipals adients (Llicències, Habitatge...) per tal d'accedir i facilitar recursos que possibilitin la solució ràpida d'aquestes problemàtiques greus.

4. Actuacions complementàries

4.1 Accions de Formació

Paral·lelament a la intervenció i assessorament directes, hem començat un seguit d'accions formatives que portem a terme en tres formats:

1. **Sessions d'assessorament** i eines per a la gestió autònoma i la convivència en les comunitats de veïns i veïnes, adreçades a la població en general.



2. **Sessions adreçades** a Entitats per a treballar aquells temes que es valoren més necessaris.



3. **Sessions Específiques** per a Comunitats detectades i que reuneixen les mateixes característiques per a treballar de forma conjunta, de cara a trobar resultats objectius i efectius en temes recurrents com poden ser la

neteja i la utilització dels espais comuns.

També s'han realitzat formacions dirigides a presidents/es de comunitats i veïns/es. Aquestes formacions es vinculen al territori on estan situades cadascuna de les dues oficines, aprofitant els equipaments existents al barri. Tenen un objectiu clarament educatiu, ja que intenten donar informació legal per fomentar l'autonomia de les comunitats en la gestió eficient de les dificultats que es poden donar en l'àmbit de les comunitats de veïns.

4.2 L'Auca

Durant l'any 2014, en col·laboració amb el Servei de Projectes Transversals, Participació i Ciutadania de l'Ajuntament de Mataró, es va dissenyar una eina pràctica, l'AUCA, útil per apropar als ciutadans i ciutadanes diferents formes cíviqes d'utilitzar els espais privats i els comunitaris, i donar a conèixer aquelles accions que ajuden a mantenir el benestar, i promoure una bona convivència, al sí de les comunitats de veïns i veïnes.

Entre els mesos d'octubre i novembre 2014 es varen organitzar unes sessions especials per a presentar l'AUCA a les Comunitats de veïns i veïnes dels barris de Rocafonda, Palau i l'Escorxador, i del barri de Cerdanyola.

En aquestes sessions es varen donar a conèixer les diferents utilitats de l'AUCA per tal d'assolir la corresponsabilitat en la bona gestió i funcionament de les Comunitats de Veïns i Veïnes de Mataró.



5. Conclusions

1. **Voluntat intervencionista.** El PSCV és un projecte basat en una metodologia proactiva, conciliadora i amb intenció de treballar integralment. Això fa que esdevingui un recurs que dota les comunitats d'eines necessàries per tal de superar algunes de les situacions complexes en les que es troben.

Tal i com es pot comprovar amb els resultats exposats a la memòria, les dades fan visible que més d'un terç de les intervencions realitzades han estat resoltes favorablement.

2. **L'abordatge:** Des del projecte es duu a terme un abordatge integral i treballat de manera global i interdepartamental entre els diferents recursos i serveis municipals. La Comissió de seguiment n'és un exemple molt clarificador, ja que garanteix una intervenció més rica i profitosa a l'hora de planificar i intervenir en les comunitats.

3. **Dimensió preventiva:** Les comunitats de veïns i veïnes són un espai privat, que compta amb una regulació específica i un marc normatiu municipal. Tal i com s'ha mencionat al llarg del document, sovint sorgeixen conflictes de convivència, sorolls, ocupacions, que tenen conseqüències sobre les comunitats, l'espai públic i el barri. Des d'aquest punt de vista, el PSCV aposta per una intervenció preventiva mitjançant la formació, el contacte amb referents i entitats i l'assessorament i atenció als veïns i veïnes dels quatre barris.

6. Reptes de millora i Propostes pel 2015

Per a l'any 2015 l'Ajuntament de Mataró aposta per continuar amb aquest servei de suport atesa la demanda que hi ha, les necessitats detectades, i el fet que s'ha pogut observar bons resultats en la resolució de problemes.

1.- Monogràfics de gestions bàsiques a les comunitats de propietaris:

Es tracta de tallers puntuals que tracten qüestions relatives a la convivència veïnal i a la LPH. Aquests tallers també permetran detectar casos susceptibles d'intervenció per part del PSCV.

En aquestes formacions es treballaran aspectes com els impagaments i les possibles vies per abordar-los, els drets i deures dels veïns en el marc d'una comunitat de propietaris o altres aspectes de la LPH.

Juntament amb aquesta proposta de formació, s'afegeix a l'annex un qüestionari de valoració de la sessió formativa, amb l'objectiu de poder avaluar posteriorment cada sessió i recollir demandes de millora per part dels participants.

També es valora la necessitat de lliurar documentació que estigui relacionada amb la sessió formativa, de manera que els participants poden obtenir material escrit que poden usar a les seves comunitats.

2.- Disseny del protocol d'actuació en situacions d'ocupacions, des del PSCV:

El gran nombre de problemàtiques que es donen en les comunitats de veïns i veïnes, i la diversitat a l'hora d'afrontar aquestes problemàtiques, es veu agreujat per la situació socioeconòmica actual que, en gran part, ha propiciat un alt índex d'ocupacions de pisos buits.

Durant el 2014, el PSCV ha intervingut en moltes comunitats de veïns i veïnes on hi havia pisos ocupats que generaven problemàtiques diverses: activitats il·lícites, sorolls, manca de neteja, etc. Donat l'elevat nombre de casos que s'ha detectat, aquest any 2015 l'equip tècnic del PSCV elaborarà un protocol d'actuació per intervenir en aquests casos, de manera coordinada i seguint una mateixa metodologia de treball (intervencions, derivacions a d'altres serveis municipals, etc.)

3.- Eina per afavorir i agilitzar la comunicació amb veïns:

Sovint ens trobem amb casos en què l'equip ha de contactar amb els veïns d'una comunitat per tal d'intervenir-hi, però manca un telèfon de contacte o bé es fa difícil localitzar-los en el domicili. En aquests casos ens plantejem la necessitat de comptar amb una eina que faciliti i agilitzi aquesta comunicació.

Tal i com es pot observar en l'annex 2, la carta conté una breu explicació del projecte, descriu breument el motiu de la nostra visita, i facilita el contacte de la tècnica referent per que es posi en contacte.

7. Annexes

▪ ANNEX 1: Full d'avaluació de la sessió formativa

SI US PLAU, OMPLI AQUEST QÜESTIONARI D'AVALUACIÓ

DATA:

1. Per quin dels següents mitjans ha conegut la celebració dels tallers? (pot assenyalar diverses possibilitats):

He rebut una carta Trucada telefònica Visita al domicili Per altres mitjans

2. Valoració general del taller:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt negativa

Molt positiva

3. Valoració general de l'organització:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molt negativa

Molt positiva

4. Els materials li han semblat adequats al contingut de la sessió? Sí No

5. L'horari li ha semblat l'adequat? Sí No Proposta:

6. Li ha semblat que la sessió ha tingut la durada adequada? Sí No Proposta

7. Els continguts li han semblat correctes? Sí No

8. Ha tingut l'oportunitat d'expressar les seves idees i opinions? Sí No

9. Ha après coses noves? Sí No

10. Creu que podrà utilitzar algunes de les idees apreses? Sí No

11. Ens podria indicar breument què és el que millor valora de la sessió?

12. Ens podria assenyalar també breument alguna proposta de millora?

GRÀCIES PER LA SEVA PARTICIPACIÓ

▪ ANNEX 2: Carta al domicili



Ajuntament de Mataró

Mataró, a 11 de març de 2015

Apreciat veí/ina:

Ens posem en contacte amb vostè des del Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes de l' Ajuntament de Mataró.

Aquests projecte és un servei municipal gratuït que té per finalitat treballar la complexitat dels problemes que hi ha a les comunitats de veïns i veïnes, tant pel que fa referència a l'organització i gestió, com pel manteniment i la convivència.

Hem tingut constància de l'existència d'un problema en la seva comunitat que d'alguna manera li afecta. Ens agradaria poder entrevistar-nos amb vostè per explicar-li més detingudament la nostra tasca i donar-li el suport que necessiti.

Per aquest motiu li demanem que es posi en contacte amb nosaltres de la manera que cregui més oportuna, utilitzant els canals que més avall li detallem.

Atentament,

Sílvia Cosculluela

Suport a comunitats de veïns i veïnes als barris de Rocafonda, Palau i l'Escorxador

Telf. 620726127/ 931695015

C/ Blai Parera 6, Local (Oficina Llei de Barris)

comunitatdeveins@ajmataro.cat



Ajuntament de Mataró

Mataró, a 11 de març de 2015

Apreciat veí/ina:

Ens posem en contacte amb vostè des del Projecte de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes de l' Ajuntament de Mataró.

Aquests projecte és un servei municipal gratuït que té per finalitat treballar la complexitat dels problemes que hi ha a les comunitats de veïns i veïnes, tant pel que fa referència a l'organització i gestió, com pel manteniment i la convivència.

Hem tingut constància de l'existència d'un problema en la seva comunitat que d'alguna manera li afecta. Ens agradaria poder entrevistar-nos amb vostè per explicar-li més detingudament la nostra tasca i donar-li el suport que necessiti.

Per aquest motiu li demanem que es posi en contacte amb nosaltres de la manera que cregui més oportuna, utilitzant els canals que més avall li detallem.

Atentament,

Lluïsa Castro

Suport a comunitats de veïns i veïnes de Cerdanyola

Telf. 647824302/

C/ Ramon Berenguer III número 82, 2a planta

comunitatdeveins_cerdanyola@ajmataro.cat

Amb el suport de:



**Diputació
Barcelona**



**Mancomunitat
de Catalunya**